Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1094

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van uitvoerder en 6) de aanvullende stukken van de uitvoerder en ook de consument nadien.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. M.D.N. Jumelet, kantoorhoudend te Geldermalsen.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een tweetal geschillen. Tussen partijen is een geschil ontstaan over de vraag of één dan wel twee voorvallen ten grondslag liggen aan de twee geschillen/procedures. De consument stelt zich op het standpunt dat er sprake is van twee voorvallen, een voorval over hinder bij het uitoefenen van de erfdienstbaarheid en een over het wijzigen van het bestemmingsplan. En dat de voorvallen tot twee afzonderlijke geschillen hebben geleid en er daarom tweemaal een kostenmaximum geldt. Hij vordert dat de uitvoerder een aanvullend kostenmaximum van € 50.000,00 beschikbaar stelt voor het geschil over de bestemmingsplanprocedure. De commissie oordeelt dat beide geschillen voortkomen uit een en hetzelfde voorval en dat daarom één kostenmaximum geldt.

3. De achtergrond van het geschil

De consument is (mede)eigenaar van een perceel. Op dit perceel bevindt zich een garage die vanaf de openbare weg alleen te bereiken is via het naastgelegen perceel. Tussen de consument en de voormalig eigenaren van het naastgelegen perceel is om die reden een erfdienstbaarheid, te weten een recht van overpad, gevestigd ten gunste van de consument. In mei 2024 is een onderneming eigenaar geworden van het naastgelegen perceel om er woningen en appartementen te bouwen. In het kader hiervan heeft de onderneming grondwerkzaamheden uitgevoerd en verzocht om wijziging van het bestemmingsplan. Vanwege de uitgevoerde grondwerkzaamheden kon de consument geen gebruik meer maken van zijn erfdienstbaarheid. De uitvoerder heeft via een kort geding ervoor gezorgd dat de consument weer gebruik kon maken van de erfdienstbaarheid. Kort daarna heeft de consument opnieuw om rechtsbijstand gevraagd voor de bestemmingsplanwijziging. De uitvoerder heeft opnieuw dekking verleend, maar geen nieuw kostenmaximum beschikbaar gesteld.

4. De beoordeling

Geen strijd met Richtlijn consumentenrechten en art. 6:238 lid 2 BW

4.1 Het eerste argument van de consument dat sprake is van een onduidelijk beding en dat de verzekeraar er daarom geen beroep op mag doen, waardoor de consument recht heeft op twee keer het kostenmaximum, volgt de commissie niet.

4.2 Bij de beoordeling van de vraag of er dekking is, gelden de verzekeringsvoorwaarden als uitgangspunt. In de voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

4.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, zijn steeds van beslissende betekenis alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[2] Over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst wordt meestal niet onderhandeld. Hebben partijen inderdaad niet onderhandeld over de voorwaarde(n) waarover zij van mening verschillen, dan geldt dat de uitleg van die voorwaarde(n) met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekerings-voorwaarden als geheel.[3]

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:HR:2006:AV9435, te vinden op rechtspraak.nl
[2] Zie alinea 3.6 van het arrest van de Hoge Raad van 25 november 2016, (ECLI:NL:HR:2016:268), te vinden op rechtspraak.nl
[3] Zie HR 13 april 2018, ECLI:NL:2018:601, alinea 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, alinea 3.7.5, beiden te vinden op rechtspraak.nl

4.4 Op de rechtsbijstandsverzekering zijn de voorwaarden LEX-RV-57-231 van toepassing. Volgens art. 17 uit de voorwaarden heeft een verzekerde recht op één kostenmaximum per voorval. In art. 18 van de voorwaarden staat dat wanneer één voorval voor meerdere geschillen zorgt, er dan een maximumbedrag geldt voor al deze geschillen samen. Er worden daarbij twee voorbeelden genoemd:

> *Voorbeeld 1: "U heeft letsel na een ongeval in het verkeer, maar de tegenpartij wil niet betalen. Door het letsel kunt u niet meer werken. Daardoor wordt uw contract niet verlengd en wilt u dit aanvechten. Ook al zijn er meerdere procedures en meerdere tegenpartijen, toch komen beide geschillen voort uit hetzelfde voorval. En daarom geldt het maximumbedrag voor beide geschillen samen."*
>
> *Voorbeeld 2: "Door een constructiefout bij de bouw van uw woning heeft u een geschil met uw aannemer. Door de constructiefout ontstaat schade aan de schutting van de buren. Daar ontstaat ook een geschil over. Ook al zijn er meerdere procedures en meerdere tegenpartijen, toch komen beide geschillen voort uit hetzelfde voorval. En daarom geldt het maximumbedrag voor beide geschillen samen."*

4.5 De consument heeft aangevoerd dat art. 18 van de voorwaarden in strijd is met Richtlijn 93/13/EEG inzake oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en het daarop gebaseerde art. 6:238 lid 2 BW. Volgens deze richtlijn en respectievelijke bepaling geldt dat een beding steeds duidelijk en begrijpelijk moet zijn (transparantievereiste) en als deze dat niet is, de voor de consument meest gunstige uitleg voorgaat (de zogenoemde contra proferentem-regel).

4.6 Anders dan de consument stelt, is er in dit geval geen sprake van een onduidelijke bepaling die voor meerdere uitleg vatbaar is. Het artikel is een (zeer) korte en overzichtelijke bepaling die bovendien wordt vergezeld van twee voorbeelden ter verduidelijking van de bepaling. Gezien de bewoordingen van de bepaling en de voorbeelden kan geen onduidelijkheid bestaan over de betekenis van het woord "voorval". Dat het begrip "voorval" niet nader is gedefinieerd in de voorwaarden maakt dit niet anders. Een voorval kan beschouwd worden als een gebeurtenis, en in dit geval een gebeurtenis die redelijkerwijs als oorzaak van één of meerdere geschillen beschouwd kan worden. Aan de contra proferentem-regel wordt dan ook niet toegekomen. De vraag of er sprake is van één dan wel meerdere voorvallen, moet juridisch worden beoordeeld aan de hand van de concrete feiten en omstandigheden. De commissie wijst erop dat niet elk verschil van inzicht over een bepaling betekent dat de clausule niet voldoet aan het transparantievereiste van de Richtlijn en art. 6:238 lid 2 BW.

De mogelijkheid tot discussie kan voortvloeien uit het feit dat de bepaling in de praktijk een beoordeling op basis van de feitelijke situatie behoeft.[4]

Één voorval en dus één kostenmaximum

4.7 Anders dan de consument stelt, oordeelt de commissie dat de twee geschillen te herleiden zijn tot hetzelfde voorval en daarom geen recht bestaat op tweemaal het kostenmaximum. Als het (enige) voorval waar de verschillende procedures uit voort zijn gekomen, beschouwt de commissie het bouwplan. Dit voorval heeft er direct toe geleid dat 1) de consument geen gebruik meer kon maken van zijn erfdienstbaarheid en 2) hij een zienswijze tegen de bestemmingsplanwijziging wilde indienen. Voor beide gevolgen van hetzelfde voorval heeft de consument de bijstand van de uitvoerder verzocht en verkregen. Beide geschillen/procedures zijn aldus te herleiden tot één en hetzelfde voorval.[5] Dat de procedures zagen op verschillende rechtsgebieden, civielrechtelijke enerzijds en bestuursrechtelijk anderzijds, maakt dit niet anders. Relevant is daarbij ook niet dat er verschillende rechtspartijen als wederpartij zijn.[6] Dit volgt duidelijk uit de voorbeelden in artikel 18 in de voorwaarden. Ook het feit dat er een andere – meer – gespecialiseerde advocaat voor de tweede procedure werd ingeschakeld of dat er enige tijd – enkele maanden – zat tussen het begin van deze procedures, maakt voorgaande niet anders. Dit betekent dat de uitvoerder slechts verplicht was om één kostenmaximum ter beschikking te stellen voor de twee geschillen.

Conclusie

4.8 De commissie is kortom van oordeel 1) dat er geen sprake is van een onduidelijke bepaling in de verzekeringsvoorwaarden die noopt tot een uitleg in het voordeel van de consument, alsmede 2) dat er sprake is van één voorval dat heeft geleid tot verschillende geschillen en er daarom geen recht bestaat op tweemaal het kostenmaximum.

Reactietermijn uitvoerder

4.9 De commissie stelt vast dat het antwoord van de uitvoerder – op het schrijven van de consument medio augustus en september – op zich heeft laten wachten. Dat betekent echter niet direct dat van onrechtmatig handelen sprake is.

---

[4] Vgl. conclusie van de Advocaat-Generaal prof. Mr. S.D. Lindenbergh van 8 april 2022 (ECLI:NL:PHR:2022:338) en het arrest van het Gerechtshof Amsterdam van 30 maart 2021 (ECLI:NL:GHAMS:2021:914) waarvan cassatie en dat bekrachtigd werd in de uitspraak van de Hoge Raad van 16 september 2022 (ECLI:NL:HR:2022:1215), te vinden op rechtspraak.nl

[5] Zie voor een vergelijkbaar geval GC Kifid 2024-1078. In die zaak maakte de consument aanspraak op driemaal een vergoeding van het kostenmaximum in verband met drie geschillen. Het Kifid oordeelde dat alle drie de geschillen waren te herleiden tot een en hetzelfde voorval, namelijk het bouwplan van de consument.

[6] Zie o.a. GC Kifid 2026-0451, overweging 3.3 en GC Kifid 2022-0228, overweging 3.7, te vinden op www.kifid.nl

De commissie meent dat de consument de stelling dat van onrechtmatig handelen sprake is onvoldoende heeft onderbouwd.

5. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstandverzekering Basis (LEX-RV-57-231)

17. Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?

Tot € 50.000,- per voorval.

- Behalve bij een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij een advocaat of juridisch deskundige niet wettelijk verplicht is.
  - En de verzekerde kiest zelf toch voor een advocaat of juridisch deskundige.
  - Dan zijn alle extra kosten samen verzekerd tot € 8.000,- per voorval.
- Behalve bij geschillen buiten Europa.
  - Dan zijn alle extra kosten samen verzekerd tot € 10.000,- per voorval.

18. Zorgt één voorval voor meerdere geschillen?

Dan geldt het maximumbedrag voor al deze geschillen samen.

Voorbeeld:
U heeft letsel na een ongeval in het verkeer, maar de tegenpartij wil niet betalen. Door het letsel kunt u niet meer werken. Daardoor wordt uw contract niet verlengd en wilt u dit aanvechten.
Ook al zijn er meerdere procedures en meerdere tegenpartijen, toch komen beide geschillen voort uit hetzelfde voorval. En daarom geldt het maximumbedrag voor beide geschillen samen.

Voorbeeld:
Door een constructiefout bij de bouw van uw woning heeft u een geschil met uw aannemer. Door de constructiefout ontstaat schade aan de schutting van de buren. Daar ontstaat ook een geschil over.
Ook al zijn er meerdere procedures en meerdere tegenpartijen, toch komen beide geschillen voort uit hetzelfde voorval. En daarom geldt het maximumbedrag voor beide geschillen samen.a